

مطالعه تطبیقی وضعیت سیستم کیفیت خدمات در واحدهای

دانشگاه آزاد اسلامی استان فارس به منظور ارائه مدل^۱

حسن سلطانی^۲، سنجر سلاجقه^{۳*}

تاریخ دریافت: ۹۵/۱۱/۱۰ صص ۳۲۰-۳۰۱ تاریخ پذیرش: ۹۶/۳/۱۲

چکیده

این پژوهش با هدف مطالعه تطبیقی وضعیت سیستم کیفیت خدمات در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس به منظور ارائه مدل انجام شده است. روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بوده است. جامعه آماری شامل خبرگان دانشگاهی، مدیران و کارکنان و نیز مشتریان واحدهای دانشگاهی بوده است. با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند تعداد ۳۰ نفر از خبرگان و روش تصادفی طبقه‌ای تعداد ۴۱۵ نفر از مدیران و کارکنان و نیز تعداد ۴۶۴ نفر از مشتریان انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات شامل پرسشنامه سیر تحول کیفیت، الزامات کیفیت، نگرش‌های کیفیت و ابعاد کیفیت خدمات بود که توسط محقق پس از مطالعه مبانی نظری و پیشینه تحقیق ساخته شد و روایی و پایایی آن برآورد و مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از t تک نمونه‌ای و مدل معادلات ساختاری با کمک نرم‌افزار AMOS استفاده شده است. نتایج تحقیق بیانگر آن بود که وضعیت الزامات کیفیت ($M = 3/57$)، وضعیت سیر تحول کیفیت خدمات ($M = 3/09$)، وضعیت نگرش‌های کیفیت ($M = 3/40$) و وضعیت ابعاد کیفیت خدمات ($M = 3/19$) در طیف نسبتاً مطلوب قرار دارد. با عنایت به شاخص‌های برازندگی مدل، نتایج نشان داد که مدل تحلیل عاملی برای سؤال موردنظر دارای برازش مناسبی می‌باشد. به عبارت دیگر با توجه به مناسب بودن شاخص‌های برازندگی می‌توان این مدل را به عنوان مدل کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس معرفی کرد.

کلید واژه‌ها: سیر تحول کیفیت، الزامات کیفیت، نگرش‌های کیفیت، ابعاد کیفیت خدمات

^۱ این مقاله برگرفته از رساله دوره دکتری تخصصی می‌باشد.

^۲ دانشجوی دوره دکتری تخصصی مدیریت دولتی،

^۳ دانشیار گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

مقدمه

امروزه کشورها در فرآیند جهانی شدن و پیوستن به منظومه رقابت که چندان نیز از روی اختیار نیست با چالش‌های بی‌شماری مواجه هستند (Sohrabi et al, 2009) از جمله چالش‌هایی که مدیریت سازمان‌ها با آن روبه‌رو هستند، موضوع کیفیت^۲ است. کیفیت خدمات عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است (Sahney et al, 2006) به همین خاطر اکثر سازمان‌ها و مراکزی که اقدام به ارائه خدمات می‌نمایند امروزه در اندیشه ارتقاء سطح خدمات خود می‌باشند تا از این طریق علاوه بر اینکه بازار را در دست گیرند، سطح کیفی فرآورده‌ها یا خدمات خود را بالا برند (keshtkat et al, 2012). در دوره اول کیفیت، یعنی تا زمان انقلاب صنعتی و پس از آن مهم‌ترین ابزاری که جهت کنترل کیفیت بکار رفته است، بازرسی است که در مفهوم وسیع آن به کنترل‌های لازم جهت مقایسه تطابق محصول نسبت به خواسته‌های تعیین شده و استانداردهای مطلوب اطلاق می‌شد (کنترل کیفیت^۵) (Riahy, 2005). در دوره بعد که دوره تضمین کیفیت^۶ بود مسئله کشف و کنترل اشکالات و خرابی، جای خود را به هماهنگی می‌دهد و کل زنجیره تولید با مشارکت کلیه گروه‌های تخصصی مدنظر قرار می‌گیرند. در این دوره از برنامه‌ها و سیستم‌ها به جای استفاده صرف از ابزارها و روش‌های آماری، سعی در ایجاد کیفیت می‌شود (Taheri, 2000). در دوره سوم یعنی دوره سیستم‌های کیفیت^۷، کیفیت معنای وسیع‌تری می‌یابد و فقط شامل مشخصه‌های کارکردی محصول نیست، بلکه ویژگی‌های خدماتی، نظیر تحول و پشتیبانی را در بر می‌گیرد (Riahy, 2005) شدت گرفتن رقابت و سرعت گرفتن مقررات‌زدایی منجر شده بسیاری از کسب و کارهای خدماتی و خرده‌فروشی به دنبال راه‌های سودآوری، برای متمایز ساختن خود از رقبایشان باشند. یکی از استراتژی‌هایی که با موفقیت این کسب و کارها مرتبط بوده است، ارائه خدمات با کیفیت بالا می‌باشد. برخلاف کیفیت کالاها که می‌توان آن را به صورت عینی از طریق شاخص‌هایی نظیر قابلیت دوام، تعداد نقائص و غیره شناخت؛ کیفیت خدمات ساختاری انتزاعی و مجرد دارد که نشات گرفته از ویژگی‌های خدمات می‌باشد. بنابراین در نبود معیارهای عینی، سنجش ادراکات مشتریان از کیفیت یک روش مناسب برای ارزیابی کیفیت خدمات شرکت‌ها می‌باشد (Lavak, McLaren, 2016). در محیط پرتلاطم و رقابتی امروز، سازمان‌هایی در عرصه رقابت موفق‌تر خواهند بود که در برآوردن نیازها و خواسته‌های مشتریان، گوی سبقت را از سایر رقبای بازار برابند یا به تعبیر دیگر، بنا به فلسفه جدید بازاریابی یعنی مشتری‌گرایی، مشتریان را مرکز توجه قرار دهند و از دید مشتریان به مسائل نگاه کنند. امروزه عبارت رضایت مشتری، یکی از اصطلاحات متداول در محیط‌های کاری می‌باشد، ولی بدون تردید ایجاد رضایت در مشتریان و حتی به شوق آوردنشان با ایجاد کیفیت محصولات و خدمات، مطابق یا حتی فراتر از انتظار آنان میسر می‌گردد. پس مدیران موفق استراتژی

های خدمات خود را بر باز خورد مستمر از مشتری به منظور شناسایی نیازهای وی، ارضاء آن‌ها و در نهایت اندازه‌گیری رضایت مشتری متمرکز نموده‌اند. رمز موفقیت در گرو آن است که انتظارات مشتریان را نسبت به کیفیت خدمت برآورده سازیم یا حتی از آن پیشی بگیریم.

در دو دهه گذشته، تغییرات اقتصادی-اجتماعی، سرعت گسترش اطلاعات و تغییرات فناوری‌ها و جهانی شدن اقتصاد از یک سو و عدم تناسب محتوای برنامه‌های آموزشی با نیازهای جامعه و مطلوب نبودن سطح دانش و مهارت‌های اکتسابی دانش‌آموختگان دانشگاه‌ها از سوی دیگر، نظام‌های آموزش عالی را وارد دوران جدیدی از مشخصه‌های اصلی آن کرده است "کیفیت" و "رقابت" (jafari et al, 2015). خدمات آموزشی و پژوهشی، به ویژه خدماتی که دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارائه می‌دهند، یکی از مهم‌ترین حوزه‌های خدماتی در جامعه محسوب می‌شود که در توسعه‌یافتگی جوامع نقشی بی‌بدیل دارد. بنابر این توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی به طور مستمر امری ضروری به نظر می‌رسد.

نظام آموزش عالی ایران در پیشینه خود از فرازها و فرودهای مختلفی عبور کرده و طی دهه اخیر، دچار تحولات عظیمی شده است. تعداد زیادی مؤسسات آموزشی جدید تأسیس شده و میزان ثبت نام نیز افزایش یافته و با تشدید رشد کمی در جمعیت دانشجویی، آشکارا به سوی تمرکزگرایی مفرط سیر کرده است که نتیجه آن کاهش شاخص‌های کیفی مراکز آموزش عالی کشور بوده است. البته، افزایش میزان ثبت نام دلیلی بر کیفیت آموزش عالی نیست، بلکه اداره صحیح، حفظ کردن و رضایتمندی دانشجویان نیز از وظایف اصلی دانشگاه‌هاست.

از آنجا که در بازار رقابتی، رضایت از خدمات، عامل تمایز است، رضایت دانشجویان عامل تعیین کننده‌ای برای ارزیابی مؤسسات آموزش عالی به شمار می‌رود. اما با توجه به این که عوامل ناملموس بسیاری در میزان رضایت مشتری از خدمات تأثیرگذار می‌باشد، ارزیابی کیفیت یک چالش است. مطالعات نشان می‌دهند که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد و مراکز آموزش عالی نتوانسته‌اند انتظارات دانشجویان را برآورده نمایند که این امر موجب کاهش انگیزه و نارضایتی دانشجویان می‌گردد. دانشگاه آزاد اسلامی در سند راهبردی خود در اندیشه این است که در افق ۱۴۴۰ انتخاب برتر استعدادها، پرورش‌دهنده انسان‌های منتدین، خلاق و نوآور، حرفه‌ای و کارآمد باشد. لذا مشتری‌مداری و برآورده کردن انتظارات دانشجویان و مشتریان بهترین راهکار برای این منظور است.

در این تحقیق واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان فارس مدنظر قرار گرفته‌اند. طی یک پیش‌آزمون^۱ صورت گرفته در یک نمونه از آزمودنی‌ها چهار پرسشنامه ابعاد کیفیت خدمات، سیر تحول کیفیت، نگرش‌های کیفیت و الزامات کیفیت توزیع و پس از تجزیه و تحلیل، میانه آن‌ها برابر ۴ بدست آمد که یک مقدار مطلوب است. همچنین در دانشگاه‌های شهر تهران، پژوهشی با هدف

اندازه‌گیری الزامات کیفیت توسط (Mohammadzadeh et al, 2007). انجام شده، که بیانگر آن است که الزامات کیفیت (الزام اخلاقی، الزام رقابتی، الزام پاسخگویی، الزام حرفه‌ای) در سازمان‌های ایران و دانشگاه‌ها عینیت دارد.

پیشینه پژوهش

بهرامی‌نژاد (Bahraminejad, 2016) پژوهشی تحت عنوان "تبیین سیر تحول، الزامات و ابعاد کیفیت خدمات" در بیمارستان‌های تحت نظر دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور انجام داده است. این پژوهش دارای ۲۶ فرضیه، روش تحقیق توصیفی پیمایشی، جامعه آماری پژوهش کلیه مدیران و کارکنان بیمارستان‌ها در ۴ استان کشور، نمونه آماری ۴۳۲ نفر از مدیران و کارکنان، ابزار جمع‌آوری داده‌ها چهار پرسشنامه محقق ساخته و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها نرم‌افزار لیزرل بوده است. نتایج تحقیق نشان داد که بین مولفه‌های سیر تحول کیفیت و الزامات کیفیت رابطه معنی‌داری وجود دارد، بین الزامات کیفیت و ابعاد کیفیت رابطه معنی‌داری وجود دارد، ولی بین مولفه‌های متغیر سیر تحول کیفیت و ابعاد کیفیت رابطه معناداری وجود ندارد.

محمودی و همکاران (Mahmuodi et al, 2015) پژوهشی تحت عنوان "تحلیل الزامات بهبود کیفیت آموزش عالی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه فرهنگیان سمنان" انجام دادند. این پژوهش از نوع پیمایشی و توصیفی- تحلیلی بوده، جامعه آماری ۳۵۰ نفر از دانشجویان دوره کارشناسی ارشد دانشگاه فرهنگیان سمنان، نمونه آماری برابر ۱۸۶ نفر، ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار ایموس استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که چهار گروه الزامات بهبود کیفیت آموزش شامل الزامات مربوط به اعضای هیئت علمی، الزامات مربوط به دانشجو، الزامات مربوط به محتوای آموزش و الزامات مربوط به ساختار بیشترین تاثیر را بر بهبود کیفیت داشته‌اند.

زندى و همکاران (Zandi et al, 2014) پژوهشی تحت عنوان "راهکارهای تحقق الزامات اساسی کیفیت دوره کارشناسی ارشد روان‌شناسی تربیتی براساس ماتریس خانه کیفیت" انجام داده‌اند. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و کیفی بوده، حجم نمونه برابر ۱۴ نفر از اساتید علوم تربیتی دانشگاه همدان، ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش مقوله‌بندی و ماتریس خانه کیفیت صورت گرفته است. نتایج تحقیق نشان داد که بیست راهکار برای کیفیت دوره وجود دارد و به ترتیب اهمیت اولویت‌بندی شدند.

ضمیر و همکاران (Zamir et al, 2015) پژوهشی تحت عنوان "تاثیر کیفیت خدمات، تصویر شرکت و رضایت مشتری نسبت به ارزش درک مشتریان" انجام داده‌اند. این پژوهش دارای چهار فرضیه، روش تحقیق پیمایشی، جامعه آماری پژوهش بانک‌های کشور پاکستان، ابزار جمع‌آوری

داده‌ها پرسشنامه و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها تحلیل عاملی بوده است. نتایج تحقیق نشان داد که رابطه مثبت بین کیفیت خدمات، رضایت مشتری و تصویر شرکت وجود دارد و کیفیت خدمات و رضایت مشتری تاثیر بالا در ارزش درک مشتری دارند.

جورجی گودجو و همکاران (Jorji et al, 2015) پژوهشی تحت عنوان " بررسی کیفیت خدمات و رضایت مشتری در صنعت بانکداری غنا " انجام داده‌اند. این پژوهش دارای چهار فرضیه، روش تحقیق از نوع توصیفی- تحلیلی، جامعه آماری پژوهش بانک تجاری کشور غنا، ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها رگرسیون بوده است. نتایج تحقیق نشان داد که قابلیت اطمینان، پاسخگویی، همدلی و ملموس بودن بر افزایش رضایت مشتری تاثیرگذار است.

صلاح الدین و همکاران (Salahaldin et al, 2015) پژوهشی تحت عنوان " شناسایی عوامل موثر بر رضایت مشتری در کیفیت خدمات در بانک جامونا " انجام داده‌اند. این پژوهش دارای شش فرضیه، روش تحقیق از نوع پیمایشی، جامعه آماری پژوهش بانک جامونا، ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد بهبود کیفیت خدمات و عناصر آن مهم‌ترین عامل رضایت مشتری است.

جورجی و همکاران (۲۰۱۴)، پژوهشی تحت عنوان " تاثیر ابعاد کیفیت خدمات در بانکداری اینترنتی بر رضایت مشتری " انجام داده‌اند. روش تحقیق از نوع پیمایشی، جامعه آماری پژوهش بانک های مالزی، ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که نقش مدیریتی برای ترویج بهتر بانک داری اینترنتی در میان مشتریان مهم بوده و ابعاد کیفیت خدمات را در رضایت مشتریان موثر می‌داند.

بنابر این پژوهش حاضر در جستجوی بررسی وضعیت سیستم کیفیت خدمات در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان فارس می‌باشد. به بیانی دیگر در این تحقیق بررسی می‌شود که وضعیت سیستم کیفیت خدمات در واحدهای دانشگاه آزاد استان فارس چگونه است؟ همچنین با توجه به مطالب عنوان شده این پژوهش به دنبال بررسی مطالعه تطبیقی سیستم کیفیت خدمات در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان فارس به منظور ارائه مدل مطلوب می‌باشد.

سوالات پژوهش

۱. وضعیت الزامات کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس چگونه است؟
۲. وضعیت سیر تحول کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس چگونه است؟
۳. وضعیت نگرش های کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس چگونه است؟
۴. وضعیت ابعاد کیفیت خدمات در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس چگونه است؟

۵. مدل کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس چگونه است؟
۶. اعتبار مدل کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس چگونه است؟

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه جمع‌آوری اطلاعات توصیفی از نوع پیمایشی بوده است.

پژوهش حاضر دارای سه جامعه آماری به شرح زیر می‌باشد:

(الف) گروه اول شامل کلیه خبرگان آشنا با ابعاد کیفیت می‌باشد که تعداد آن‌ها نامشخص است.
 (ب) گروه دوم کلیه مدیران و کارکنان واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان فارس می‌باشد، که به سؤالات مربوط به وضعیت نگرش‌های کیفیت، سیر تحول کیفیت و الزامات کیفیت پاسخ می‌دهند.

(ج) گروه سوم مشتریان و ارباب رجوع هستند که جامعه آماری نامحدود محسوب می‌شود و به سؤالات مربوط به ابعاد کیفیت پاسخ می‌دهند.

نمونه و روش نمونه‌گیری

(الف) از بین خبرگان، اساتید دانشگاهی و متخصصان در سطح کشور ۳۰ نفر که دارای معیارهای لازم جهت انتخاب (در دسترس بودن، تجربه، تناسب رشته تحصیلی، مدرک دکتری) می‌باشند انتخاب می‌شوند. بنابراین روش نمونه‌گیری از آن‌ها به صورت گزینشی می‌باشد.

(ب) جامعه آماری مدیران و کارکنان در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان فارس ۲۴۱۴ نفر می‌باشد که براساس فرمول کوکران تعداد ۳۳۲ نفر از مدیران و کارکنان به عنوان نمونه پاسخ دهندگان انتخاب می‌شوند و روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی می‌باشد.

(ج) مشتریان و ارباب رجوع که جامعه آماری نامحدود دارند و براساس جدول ایزرائیل تعداد نمونه کافی برای جامعه‌ای با بیش از یکصد هزار نفر با سطح دقت ۵٪، ۴۰۰ نفر می‌باشد (میرزایی، ۱۳۸۸). بنابراین تعداد نمونه در این پژوهش ۴۰۰ نفر در نظر گرفته شد و نرخ بازگشت پرسشنامه‌های معتبر و قابل تحلیل حداقل ۸۰٪ در نظر گرفته شده است.

روش جمع‌آوری داده‌ها

با توجه به این که روش اجرای این پژوهش توصیفی می‌باشد، جهت گردآوری داده‌ها از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده می‌شود. برای گردآوری اطلاعات مربوط به مبانی نظری، ادبیات و پیشینه پژوهش از روش کتابخانه‌ای و جهت گردآوری داده‌های آماری برای آزمون فرضیه‌ها از روش میدانی استفاده می‌شود.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها

جدول ۱. پرسشنامه‌ها، پاسخ‌دهندگان و تعداد آن‌ها

تعداد	پاسخ‌دهندگان	موضوع پرسشنامه	پرسشنامه
۳۰	خبرگان	طراحی و تأیید مدل	شماره یک
۴۱۵	مدیران و کارکنان	الزامات کیفیت	شماره دو
۴۱۵	مدیران و کارکنان	نگرش‌های کیفیت	شماره سه
۴۱۵	مدیران و کارکنان	سیر تحول کیفیت	شماره چهار
۴۶۴	مشتریان و ارباب رجوع	ابعاد کیفیت	شماره پنج

روایی ابزار سنجش

• روایی محتوا

اعتبار محتوای یک آزمون که به آن اعتبار منطقی نیز گفته می‌شود معمولاً توسط افرادی متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می‌شود. از این رو اعتبار محتوا به قضاوت داوران بستگی دارد. سی. اچ. لاوشه (۱۹۷۵) یک روش پرکاربرد را برای سنجش اعتبار محتوا ابداع کرد. این روش میزان موافقت میان ارزیابان یا داوران درخصوص مناسب یا اساسی بودن یک گویه‌ی خاص را اندازه‌گیری می‌کند. طبق نظر لاوشه، اگر بیش از نیمی از ارزیابان یا داوران بیان داشتند که آن گویه اساسی یا سودمند است، آن گویه دست کم از مقداری اعتبار محتوا برخوردار است. هرچه میزان موافقت ارزیابان با اساسی یا سودمند بودن یک گویه‌ی معین بالاتر باشد، سطح اعتبار محتوا نیز بالاتر است. لاوشه با استفاده از این فرض فرمولی را برای سنجش اعتبار محتوا ابداع کرد که به آن نسبت اعتبار محتوا گفته می‌شود (Mirzaei, 2009).

$$CVR = \frac{(ne - \frac{N}{2})}{N/2}$$

در این فرمول:

CVR : نسبت اعتبار محتوا است.

Ne : تعداد ارزیابان یا داوران است که بیان می‌دارند، گویه موردنظر اساسی یا سودمند است.

N : کل تعداد ارزیابان یا داوران است.

به منظور سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه، از ارزیابان و داورانی استفاده شد که از خبرگان حوزه مدیریت بودند. با توجه به این که تعداد ارزیابان ۳۰ نفر می‌باشد، براساس جدول مربوط به شاخص لاوشه، حداقل مقدار قابل قبول باید ۳۳ درصد باشد تا گزینه موردنظر باقی بماند. در غیر این صورت گزینه از نظر خبرگان اعتبار نداشته و باید حذف شود.

پس از محاسبه اعتبار محتوا به وسیله فرمول لاوشه مشخص شد که تعدادی از گویه‌ها دارای نسبت اعتبار محتوای قابل قبول نیستند و بر اساس آن، ۳۳ گویه از ۱۷۱ گویه حذف گردید که شامل ۱۴ گویه از ابعاد کیفیت، ۳ گویه از الزامات کیفیت و ۱۶ گویه از سیر تحول کیفیت می‌باشد.

• روایی سازه

- نتایج حاصل از تحلیل عاملی اکتشافی که به روش مؤلفه‌های اصلی و با چرخش واریماکس انجام گردید، حاکی از آن بود که یک ساختار چهار عاملی، روش مناسبی برای توصیف گویه‌های الزامات کیفیت می‌باشد. این چهار عامل بر روی هم ۵۵/۶۸ درصد از واریانس مقیاس را تبیین می‌کردند. در ضمن برای بررسی کفایت نمونه‌گیری محتوایی از آزمون کایزر- مایر- اولکین (KMO) استفاده شد که برابر با ۰/۷۶ و مقدار آزمون بارتلت برای معنی‌داری ماتریس همبستگی بین گویه‌ها، در سطح ۰/۰۰۱ معنی‌دار بود.

- نتایج حاصل از تحلیل عاملی اکتشافی که به روش مؤلفه‌های اصلی و با چرخش واریماکس انجام گردید، حاکی از آن بود که یک ساختار چهار عاملی، روش مناسبی برای توصیف گویه‌های سیر تحول کیفیت می‌باشد. این چهار عامل بر روی هم ۴۷/۳۶ درصد از واریانس مقیاس را تبیین می‌کردند. در ضمن برای بررسی کفایت نمونه‌گیری محتوایی از آزمون کایزر- مایر- اولکین (KMO) استفاده شد که برابر با ۰/۸۵ و مقدار آزمون بارتلت برای معنی‌داری ماتریس همبستگی بین گویه‌ها، در سطح ۰/۰۰۱ معنی‌دار بود.

- نتایج حاصل از تحلیل عاملی اکتشافی که به روش مؤلفه‌های اصلی و با چرخش واریماکس انجام گردید، حاکی از آن بود که یک ساختار سه عاملی، روش مناسبی برای توصیف گویه‌های نگرش‌های کیفیت می‌باشد. این سه عامل بر روی هم $61/91$ درصد از واریانس مقیاس را تبیین می‌کردند. در ضمن برای بررسی کفایت نمونه‌گیری محتوایی از آزمون کایزر-مایر-اولکین (KMO) استفاده شد که برابر با $0/84$ و مقدار آزمون بارتلت برای معنی‌داری ماتریس همبستگی بین گویه‌ها، در سطح $0/001$ معنی‌دار بود.

- نتایج حاصل از تحلیل عاملی اکتشافی که به روش مؤلفه‌های اصلی و با چرخش واریماکس انجام گردید، حاکی از آن بود که یک ساختار یازده عاملی، روش مناسبی برای توصیف گویه‌های ابعاد کیفیت می‌باشد. این یازده عامل بر روی هم $67/62$ درصد از واریانس مقیاس را تبیین می‌کردند. در ضمن برای بررسی کفایت نمونه‌گیری محتوایی از آزمون کایزر-مایر-اولکین (KMO) استفاده شد که برابر با $0/79$ و مقدار آزمون بارتلت برای معنی‌داری ماتریس همبستگی بین گویه‌ها، در سطح $0/001$ معنی‌دار بود.

پایایی (اعتبارسنجی) پرسشنامه‌های پژوهش

برای تعیین پایایی پرسشنامه محقق ساخته، ابتدا این پرسشنامه بر روی یک نمونه ۳۵ نفری که به صورت تصادفی ساده از جامعه مورد نظر انتخاب شده بودند، اجرا شد و با روش الفای کرونباخ و با استفاده از SPSS 23 پایایی چهار پرسشنامه (الزامات کیفیت، سیر تحول کیفیت خدمات، نگرش‌های کیفیت و ابعاد کیفیت خدمات) به ترتیب $0/87$ ، $0/96$ ، $0/92$ و $0/82$ بدست آمد که این مقدار بیانگر پایایی بالای پرسشنامه بود.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در سطح آمار توصیفی (فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد، کمترین، بیشترین، کجی و کشیدگی، جدول و نمودار) و آمار استنباطی (آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی چگونگی وضعیت متغیرها و مؤلفه‌های پژوهش) با استفاده از نرم‌افزار SPSS23 و روش الگویابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار AMOS23 انجام گرفت.

جهت آزمودن اثرهای واسطه‌ای در الگوی پیشنهادی و معنی‌داری آن‌ها از روش بارون و کنی (۱۹۸۶) و آزمون سوبل (۱۹۸۲) استفاده شد. تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با استفاده از چندین شاخص برازندگی انجام گرفت، این شاخص‌ها عبارتند از: مقدار کای دو، شاخص هنجار شده مجذور کای دو (نسبت مجذور کای بر درجات آزادی)، شاخص نیکویی براز (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته (AGFI)، شاخص برازندگی هنجار شده (NFI)، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)، شاخص برازندگی افزایشی (IFI)، شاخص تاکر- لویس (TLI) و جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA)

یافته‌های پژوهش

سوال ۱. وضعیت الزامات کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس چگونه است؟

جدول ۲. آزمون t تک نمونه‌ای جهت بررسی وضعیت الزامات کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی فارس

میانگین مبنا = ۳/۰۰

متغیر	میانگین	مقدار t	درجه آزادی	اختلاف میانگین‌ها	معناداری
الزامات کیفیت	۳/۵۷	۲۷/۱۷	۴۱۴	۰/۵۷	۰/۰۰۱

در ارزیابی نتیجه این سؤال مشخص شد که میانگین وضعیت الزامات کیفیت ($M = ۳/۵۷$) در طیف نسبتاً مطلوب ($۲/۳۴ - ۳/۶۶$) جدول استاندارد بازرگان و همکاران قرار دارد. از آنجایی که کجی و کشیدگی متغیر "الزامات کیفیت" بین $۱ \pm$ است، لذا فرض نرمال بودن این متغیر تأیید می‌شود (آربوکل، ۱۹۹۴). بنابراین برای بررسی این سؤال از آزمون پارامتریک t تک نمونه‌ای استفاده شده است. با توجه به نتایج، میانگین وضعیت الزامات کیفیت ($M = ۳/۵۷$) بزرگتر از میانگین مبنا ($۳/۰۰$) است و چون سطح معناداری آزمون پارامتری t تک نمونه‌ای برابر $p = ۰/۰۰۱$ (کوچکتر از $۰/۰۵$) است، لذا با بیش از ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت بین میانگین این متغیر و میانگین مبنا

تفاوت معناداری وجود داشته است و وضعیت الزامات کیفیت بالاتر از حد متوسط است ($P < 0/05$)، $\Delta M = 0/57$ ، $t_{(414)} = 27/17$ ، لذا فرض صفر رد و فرض خلاف مبنی بر این که، میانگین الزامات کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس بالاتر از حد متوسط است، پذیرفته می‌شود.

سوال ۲. وضعیت سیر تحول کیفیت خدمات در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس چگونه است؟

جدول ۳. آزمون t تک نمونه‌ای جهت بررسی وضعیت سیر تحول کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد فارس

میانگین مبنا = ۳/۰۰

متغیر	میانگین	مقدار t	درجه آزادی	اختلاف میانگین‌ها	معناداری
سیر تحول کیفیت خدمات	۳/۰۹	۱۶/۸۱	۴۱۴	۰/۰۹	۰/۰۰۱

از آنجایی که کجی و کشیدگی متغیر "سیر تحول کیفیت خدمات" بین $1 \pm$ است، لذا فرض نرمال بودن این متغیر تأیید می‌شود. بنابراین برای بررسی این سؤال از آزمون پارامتریک t تک نمونه‌ای استفاده شده است. برای پاسخگویی به این سؤال میانگین مبنا ۳/۰۰ در نظر گرفته شده است. با توجه به نتایج، میانگین وضعیت سیر تحول کیفیت خدمات ($M=3/27$) بزرگتر از میانگین مبنا (۳/۰۰) است، و چون سطح معناداری آزمون پارامتری t تک نمونه‌ای برابر $p = 0/001$ (کوچکتر از $0/05$) است، لذا با بیش از ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت بین میانگین این متغیر و میانگین مبنا تفاوت معناداری وجود داشته است و وضعیت سیر تحول کیفیت خدمات بالاتر از حد متوسط است ($P < 0/05$)، $\Delta M = 0/27$ ، $t_{(414)} = 16/81$ ، لذا فرض صفر رد و فرض خلاف مبنی بر این که، میانگین سیر تحول کیفیت خدمات در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس بالاتر از حد متوسط است، پذیرفته می‌شود. در ضمن در ارزیابی نتیجه این سؤال مشخص شد که میانگین وضعیت سیر تحول کیفیت خدمات ($M=3/09$) در طیف نسبتاً مطلوب (۲/۳۴ - ۳/۶۶) جدول استاندارد بازرگان و همکاران قرار دارد.

سوال ۳. وضعیت نگرش‌های کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس چگونه

است؟

جدول ۴. آزمون t تک نمونه‌ای جهت بررسی وضعیت نگرش‌های کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی فارس

میانگین مبنا = ۳/۰۰					
متغیر	میانگین	مقدار t	درجه آزادی	اختلاف میانگین‌ها	معناداری
نگرش‌های کیفیت	۳/۴۰	۱۶/۴۵	۴۱۴	۰/۴۰	۰/۰۰۱

از آنجایی که کجی و کشیدگی متغیر "نگرش‌های کیفیت" بین $1 \pm$ است، لذا فرض نرمال بودن این متغیر تأیید می‌شود. بنابراین برای بررسی این سؤال از آزمون پارامتریک t تک نمونه‌ای استفاده شده است. برای پاسخگویی به این سؤال میانگین مبنا ۳/۰۰ در نظر گرفته شده است. با توجه به نتایج، میانگین وضعیت نگرش‌های کیفیت ($M=3/40$) بزرگتر از میانگین مبنا (۳/۰۰) است، چون سطح معناداری آزمون پارامتری t تک نمونه‌ای برابر $p=0/001$ (کوچکتر از ۰/۰۵) است، لذا با بیش از ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت بین میانگین این متغیر و میانگین مبنا تفاوت معناداری وجود داشته است و وضعیت نگرش‌های کیفیت بالاتر از حد متوسط است ($P < 0/05$, $\Delta M = 0/40$, $t_{(414)} =$ لذا فرض صفر رد و فرض خلاف مبنی بر این که، میانگین نگرش‌های کیفیت در دانشگاه های آزاد اسلامی استان فارس بالاتر از حد متوسط است، پذیرفته می‌شود. در ضمن در ارزیابی نتیجه این سؤال مشخص شد که میانگین وضعیت نگرش‌های کیفیت ($M=3/40$) در طیف نسبتاً مطلوب (۲/۳۴ - ۳/۶۶) جدول استاندارد بازرگان و همکاران قرار دارد.

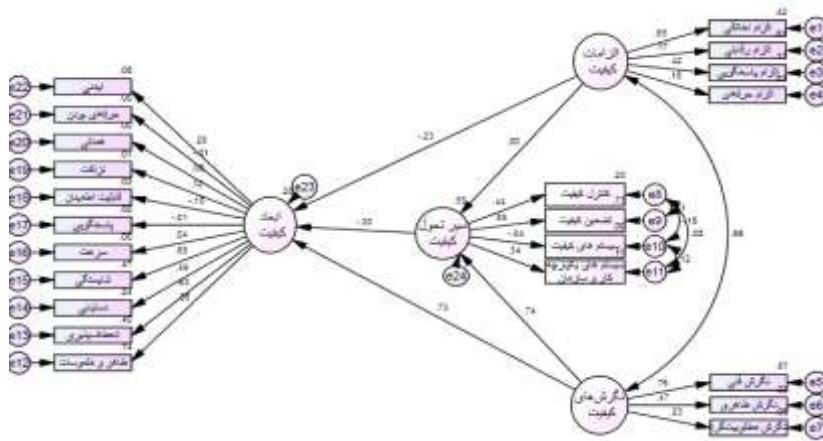
سوال ۴. وضعیت ابعاد کیفیت خدمات در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس چگونه است؟

جدول ۵. آزمون t تک نمونه‌ای جهت بررسی وضعیت ابعاد کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد فارس

میانگین مبنا = ۳/۰۰						
متغیر	میانگین	مقدار t	درجه آزادی	اختلاف میانگین	معناداری	
ابعاد	کیفیت	۳/۱۰	۱۴/۰۷	۴۱۴	۰/۱۰	۰/۰۰۱

از آنجایی که کجی و کشیدگی متغیر "ابعاد کیفیت خدمات" بین $1 \pm$ است، لذا فرض نرمال بودن این متغیر تأیید می‌شود. بنابراین برای بررسی این سؤال از آزمون پارامتریک t تک نمونه‌ای استفاده شده است. برای پاسخگویی به این سؤال میانگین مبنا ۳/۰۰ در نظر گرفته شده است. با توجه به نتایج، میانگین وضعیت ابعاد کیفیت خدمات ($M=3/10$) بزرگتر از میانگین مبنا (۳/۰۰) است، و چون سطح معناداری آزمون پارامتری t تک نمونه‌ای برابر $p = 0/001$ (کوچکتر از ۰/۰۵) است، لذا با بیش از ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت بین میانگین این متغیر و میانگین مبنا تفاوت معناداری وجود داشته است و وضعیت ابعاد کیفیت خدمات بالاتر از حد متوسط است ($P < 0/05$)، $\Delta M = 0/19$ ، $t(414) = 14/07$ ، لذا فرض صفر رد و فرض خلاف مبنی بر این که، میانگین ابعاد کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس بالاتر از حد متوسط است، پذیرفته می‌شود. در ضمن در ارزیابی نتیجه این سؤال مشخص شد که میانگین وضعیت ابعاد کیفیت خدمات (۳/۱۹) $M=$ در طیف نسبتاً مطلوب (۲/۳۴ - ۳/۶۶) جدول استاندارد بازرگان و همکاران قرار دارد.

سوال ۵. مدل کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس چگونه است؟
به منظور پاسخگویی به این سؤال از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم با نرم‌افزار AMOS₂₃ استفاده شد.



RMSEA= 0.03.CMIN/DF = 1.54 = 174 .DF ، 267.66=CMIN

شکل ۱. مدل کیفیت برازش شده در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس

با توجه به نتایج حاصل از جدول تحلیل برازش مدل و با عنایت به شاخص‌های برازندگی، می‌توان گفت که مدل تحلیل عاملی برای سؤال موردنظر دارای برازش مناسبی می‌باشد. به عبارت دیگر با توجه به مناسب بودن شاخص‌های برازندگی می‌توان این مدل را به عنوان مدل کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس معرفی کرد.

جدول ۶. شاخص‌های برازندگی برای مدل برازش شده

شاخص برازندگی الگو	RMSEA	NFI	CFI	TLI	IFI	AGFI	GFI	P	NPAR CMIN/DF	DF	CMIN
الگوی برازش شده	۰/۰۳	۰/۹۱	۰/۹۲	۰/۹۰	۰/۹۲	۰/۹۲	۰/۹۵	۱/۰۰۰	۷۹	۱۷۴	۲۶۷۱۶۶
مقادیر مطلوب	< ۰/۰۸	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۰۵	> ۲	-	df

با توجه به اطلاعات جدول تأثیر الزامات کیفیت بر روی ابعاد کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس با ضریب استاندارد (-۰/۲۳) و ($t = -۱/۰۲$) و سطح معناداری (۰/۳۱) تأثیری معنادار نیست. یعنی؛ بین الزامات کیفیت و ابعاد کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین نتایج نشان داد که تأثیر الزامات کیفیت بر روی سیر تحول کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس با ضریب استاندارد (-۰/۰۲) و ($t = -۰/۰۱$) و سطح معناداری (۰/۹۹) تأثیری معنادار نیست. یعنی؛ بین الزامات کیفیت و سیر تحول کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین نتایج نشان داد که تأثیر سیر تحول بر روی ابعاد کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس با ضریب استاندارد (-۰/۳۰) و ($t = -۱/۳۲$) و سطح معناداری (۰/۱۹) تأثیری معنادار نیست. یعنی؛ بین سیر تحول و ابعاد کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین نتایج نشان داد که تأثیر نگرش‌های کیفیت بر روی ابعاد کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس با ضریب استاندارد (۰/۷۳) و ($t = ۲/۱۰$) و سطح معناداری (۰/۰۴) تأثیری مثبت و معنادار است. یعنی؛ بین نگرش‌های کیفیت و ابعاد کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که تأثیر نگرش‌های کیفیت بر روی سیر تحول کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس با ضریب استاندارد (۰/۷۴) و ($t = ۳/۳۷$) و سطح معناداری (۰/۰۰۱) تأثیری مثبت و معنادار است. یعنی؛ بین نگرش‌های کیفیت و سیر تحول کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که تأثیر دوطرفه‌ی بین الزامات کیفیت و نگرش‌های کیفیت ($\beta = ۰/۶۶$ ، $t = ۵/۹۸$ ، $P < ۰/۰۵$)، تأثیری مثبت و معنادار است.

جدول ۷. الگوی ساختاری مسیرها و ضرایب استاندارد آن‌ها در تحلیل عاملی مرتبه دوم

معناداری	ضرایب مسیر		مسیر
	استاندارد نشده	استاندارد نشده	
۰/۳۰۷	-۱/۰۲	-۰/۳۴	الزامات کیفیت ← ابعاد کیفیت
۰/۹۸۹	-۰/۱۰	۰/۰۰۱	الزامات کیفیت ← سیر تحول کیفیت
۰/۱۸۸	-۱/۳۲	-۰/۶۶	سیر تحول کیفیت ← ابعاد کیفیت
۰/۰۳۶	۲/۱۰	۰/۸۴	انگرس‌های کیفیت ← ابعاد کیفیت
۰/۰۰۱	۳/۳۷	۰/۳۹	انگرس‌های کیفیت ← سیر تحول کیفیت
۰/۰۰۱	۵/۹۸	۰/۱۶	الزامات کیفیت ↔ انگرس‌های کیفیت

سوال ۶. اعتبار مدل کیفیت در دانشگاه های آزاد اسلامی استان فارس چگونه است؟

به منظور سنجش اعتبار مدل یاد شده، پرسشنامه‌ای طراحی گردید؛ جهت غربال و تأیید نهائی شاخص‌ها از دیدگاه خبرگان دانشگاهی و حرفه‌ای، از تکنیک لاوشه استفاده شده است. به منظور بررسی و پاسخ به این سوال از آزمون میانگین یک جامعه استفاده گردید. به استناد به نمرات بدست آمده از نمونه و انجام آزمون t یک نمونه‌ای نتایج تحلیل در جدول زیر آمده است. همانطور که مشاهده می‌شود سطح معناداری این آزمون ($P = 0/001$) که از مقدار $0/05$ کوچکتر می‌باشد. لذا فرض صفر مبنی براین که میانگین وزنی نمراتی که خبرگان به مناسب بودن مدل داده‌اند، مساوی $0/50$ می‌باشد، تایید نگردیده است و مثبت بودن حد بالا و حد پایین بدین معنی است که میانگین جامعه درمورد این متغیر بیشتر از مقدار آزمون می‌باشد. نتیجه کلی بدین صورت قابل تبیین خواهد بود که میزان مناسب بودن مدل یا اعتبار مدل با توجه به میانگین مشاهده شده جامعه ($0/97$) بیشتر از حد متوسط ($0/50$) می‌باشد. بر مبنای آزمون انجام شده، تمامی معیارهای مدل مورد تایید خبرگان قرار گرفتند.

جدول ۸. آماره‌های یک نمونه‌ای جهت بررسی اعتبار مدل طراحی شده از نظر خبرگان شرکت کننده

تعداد خبرگان	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین	متغیر
۳۰	۰/۹۷	۰/۱۸	۰/۰۳	مدل طراحی شده

جدول ۹. آزمون یک نمونه‌ای جهت بررسی اعتبار مدل طراحی شده از نظر خبرگان شرکت کننده

فاصله اطمینان ۹۵ درصدی اختلاف	اختلاف میانگین	سطح معناداری	df	مقدار t	متغیر
بالا	پایین				
۰/۵۳	۰/۴۰	۰/۴۷	۰/۰۰۱	۲۹	۱۴/۰۰
					مدل طراحی شده

با توجه به نتایج حاصل از جدول ۹، تحلیل برازش مدل با عنایت به شاخص‌های برازندگی، می‌توان گفت که مدل تحلیل عاملی برای سؤال مورد نظر دارای برازش مناسبی می‌باشد. به عبارت دیگر با توجه به مناسب بودن شاخص‌های برازندگی می‌توان این مدل را به عنوان مدل کیفیت در دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان فارس معرفی کرد.

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه پرداختن به کیفیت کالاها و خدمات در کلیه زمینه‌ها در زمره اولویت‌های هر سازمان است. اما می‌توان گفت تعریف کیفیت در آموزش عالی نیز مانند صنعت، سیر تکاملی داشته است. متخصصان ده‌ها سال تلاش کرده‌اند تا یک تعریف کوتاه، معنی‌دار و کاربردی از کیفیت دانشگاه ارائه دهند که آخرین تعریف درباره کیفیت خدمات در دانشگاه‌ها که هنوز هم اعتبار خود را حفظ کرده است این است که "تطابق درون‌داد، فرآیند، برون‌داد و پیامدهای این نظام با استانداردهایی که به منظور بهبود فعالیت‌های آموزش عالی و با توجه به رسالت‌ها، اهداف و انتظارات آموزش عالی تعریف و تدوین شده، می‌باشد." (Porsafar, 2004) در بررسی سیر تحول کیفیت در راستای اجرای کنترل کیفیت، فرایندهای بازرسی و استفاده از فنون آماری می‌تواند سازمان را در جهت شناسایی و حل مشکلات یاری دهد و فنون آماری به حل و حتی پیشگیری از مشکلات کمک کرده و زمینه بهبود مداوم را در سازمان فراهم می‌کند. در مرحله کنترل کیفیت، عملکرد با استانداردهای مورد انتظار مقایسه شده و در صورت اختلاف بین عملکرد واقعی و استاندارد، اقدامات اصلاحی انجام می‌گیرد. بعلاوه کنترل کیفیت راهی برای یادگیری شخصی و حرفه‌ای کارکنان نیز می‌باشد (Marquis, 2009).

با توجه به بررسی‌های انجام شده در مورد استقرار سیستم‌های کیفیت، به نظر می‌رسد مستندسازی فعالیت‌ها و الزامات کیفیت شرايطی را به منظور وضعیت موجود، رفع مشکلات و بهبود مستمر فعالیت‌ها فراهم آورده باشد (Keshtkaran, 2009) ولی به نظر می‌رسد که در کشور ما اجرای مراحل سیر تکاملی کیفیت فقط جنبه اجرایی و نمایشی داشته و استانداردهای مشخص شده و نتایج بازرسی‌ها و دریافت گواهینامه‌های ایزو در زمینه کیفیت خدمات، جنبه نمادین داشته و با گذشت زمان به دست فراموشی سپرده می‌شود که همین امر باعث دور شدن روز به روز دانشگاه‌ها از کیفیت مطلوب و مطابق با استانداردها می‌شود و مراحل سیر تحول کیفیت نتوانسته‌اند به خوبی ابعاد کیفیت را مشخص کنند و به آن برسند. مشکلی که اغلب سازمان‌ها با آن مواجهند، این است که معمولاً مکان، زمان و شرایط استفاده از فنون آماری برای استفاده‌کنندگان روشن نبوده و گاهی بکارگیری غلط، بی‌موقع، شتابزده و نامناسب از این ابزارها خود مشکلی را به معضلات سازمان خواهد افزود. در واقع مساله‌ای که باید برای استفاده‌کنندگان روشن باشد، آن است که برای حل مشکلات سازمان، از میان فنون مختلف آماری باید از کدام ابزار، چه موقع، چگونه و کجا استفاده نمود تا بتوان افزایش کیفیت را با کاهش هزینه توأم نمود. بکارگیری کنترل آماری فرایند بدون توجه به اصول و مراحل صحیح آن می‌تواند باعث اتلاف وقت و دلسردی کارکنان شود، در صورتی - که توجه به پیش‌نیازها و مراحل کار، انتخاب نمودار کنترلی مناسب و نمونه‌برداری صحیح و منطقی

باعث کاهش هزینه‌ها، افزایش کیفیت و بهبود سیستم خواهد شد ولی این نکته مورد توجه قرار نمی‌گیرد که همه کارها باید در همان دفعه اول به صورت درست انجام شود.

توجه نشان دادن به ابعاد کیفیت خدمات توسط مدیران و کارکنان می‌تواند زمینه‌ای برای ارائه خدمات کیفی‌تر باشد زیرا کارکنان جوهره سازمان بوده و مشارکت آن‌ها باعث خواهد گردید تا توانایی‌هایشان مزیت سازمان محسوب گردد. ایجاد انگیزه، تعهد و مشارکت کارکنان نسبت به سازمان، نوآوری و خلاقیت در پیشبرد اهداف سازمان را به ارمغان خواهد آورد. ایجاد مسئولیت پاسخگویی کارکنان در رابطه با عملکردشان و همچنین ایجاد اشتیاق در مشارکت و همکاری ایشان زمینه‌ساز بهبود مستمر در سازمان خواهد بود. بکارگیری اصل مشارکت کارکنان در سازمان عموماً باعث می‌گردد که کارکنان اهمیت همکاری و نقش خود را در سازمان درک کنند، همچنین مالکیت مسائل را پذیرفته و مسئولیت حل آن‌ها را عهده‌دار شوند و به صورت فعال فرصت‌های افزایش صلاحیت، دانش و تجربه خود را جستجو نمایند. به نظر می‌رسد، می‌توان با توجه بیشتر به خواسته‌های مشتریان و همچنین مشارکت بیشتر کارکنان با ارباب‌رجوع کیفیت خدمات در دانشگاه‌ها را افزایش داد زیرا با مشارکت بیشتر احساس همدردی و دلسوزی با ارباب‌رجوع افزایش پیدا میکند که این امر موجب خدمت‌رسانی به موقع و مطابق با خواسته و نیاز ارباب‌رجوع می‌شود. ارباب‌رجوع به عنوان یکی از مهم‌ترین مشتریان خارجی انتظارات و نیازهای مشخصی دارند که ارائه دهندگان خدمات نیاز به مطالعه و درک این نیازها و انتظارات دارند. کیفیت زمانی به طور اثربخش قابل حصول است که بدانیم برای چه چیزی تلاش می‌کنیم. شناسایی، انتخاب و بکارگیری استانداردهای مناسب برای ساختار، فرایند و در نهایت نتیجه دانشگاه‌ها، ارائه‌کننده یک راهنما برای سیستم است که اجازه تغییرات و اختلافات نسبت به این استانداردها را به سیستم نمی‌دهد.

به طور کلی چندین شاخص برای سنجش برازش مدل مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این تحقیق برای ارزیابی نیکویی برازش تمامی مدل از معیارهای GFI , $AGFI$, $RMSEA$, NFI , CFI , TLI , IFI استفاده شده است. پژوهشگران برای شاخص ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب $RMSEA$ مقدار پایین‌تر از $0/08$ را نشان‌دهنده برازش مناسب مدل می‌دانند (Ghasemi, 2006) که در پژوهش حاضر برابر $0/03$ است. از سوی دیگر پژوهشگران مقدار مجذور کای نسبی $CMIN/DF$ مناسب را کمتر از ۳ قابل قبول می‌دانند (قاسمی، ۲۰۰۶)، که در این پژوهش برابر $1/54$ می‌باشد. نمرات شاخص‌های GFI , $AGFI$, $RMSEA$, NFI , TLI , IFI , CFI بین صفر تا بالای 90% مناسب‌ترین برازش مدل را دارد (رامین مهر و چارستاد، ۱۳۹۲؛ قاسمی، ۱۳۹۲؛ کارشکنی، ۱۳۹۱). در این پژوهش مقدار شاخص‌های نیکویی برازش (GFI) برابر با مقدار $0/95$ ، مقدار شاخص برازندگی تعدیل یافته ($AGFI$) برابر با $0/92$ ، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) برابر با

۰/۹۲، شاخص برآزش هنجار شده یا شاخص بنتلی- بونت(NFI) برابر با ۰/۹۱، شاخص برآزش توکر- لویس(TLI) برابر با ۰/۹۰ و مقدار شاخص برآزش افزایشی(IFI) برابر با ۰/۹۲ است. با عنایت به شاخص های برآزندگی، می توان گفت که مدل تحلیل عاملی برای سؤال مورد نظر دارای برآزش مناسبی می باشد. به عبارت دیگر با توجه به مناسب بودن شاخص های برآزندگی می توان این مدل را به عنوان مدل کیفیت در دانشگاه های آزاد اسلامی استان فارس معرفی کرد.

References

- Ghasemi , V .(2013).Structural Equation Modeling in social Research with Amos implementation. Tehran: Jamaeh.(in persian).
- Lavdak , K , Laren , R.(2002). Marketing Principles and services. (trauslanted by Abolfazl Tajzar) . Tehran :SAMT.(in persian)
- Jafarri , M. , Osooli , H. ,Shahryari , H. ,Shirazi manesh ,M. ,Fahimi , A. (2004).Stratigical and cultured instruments.For total Quality management.Tehran:Rasa .(in persian)
- Kareshki , H . (2013). Structural Relationship in Humanities Research with LISREL software. Tehran:Avayenoor.(in persian).
- Keshtkar , A . , Ahmadzadeh , F . , Panahian , H . , (2009) . The role of Applying Total quality management system on improvement of medicen document sector in Namazi Hospital . Kerman medical sciences Journal . Vol 16 , No 4 .
- Marquis, B. (2009). Leadership roles and management functions in nursing: Theory and application. Philadelphia, PA: Lippincott Williams & Wilkin
- Poursafar, A.(2004). Evaluation of higher education system on base of systematic approache. State conference on quality component in higher education. Islamic Azad University, Roodhen Branch.(in Persian).
- Raminmehr , H ., Charstad, P . (2013) .Quality Research methods with emphasize on structural Equation modeling. Tehran : Termeh.(in persian).
- Mohammadzadeh, S., Hejazi, Y., Barzegar, A.(2007). The model for quality insurance in higher education of Iran. Reasearch and Planning in Higher Education Journal, Vol, 45.(in Persian).
- Riahy B.(2003). Total quality management in public sector(Government). Tehran: Center of Training andIndustrial Research.
- Sohrabi Z, Peirovi H, Khachian A & Far ajollahi M.(2009). Step by step to universities Excellency. Tehran: Nehzate Pooya.(in Persian).
- Sahney S. D. & Banwet K. & Karunes S.(2006) .An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modeling and path analysis, Total Quality Management; 17(2), 265-285.

- Sohrabi , Z . , Majidi , Z .(2013).The gab between in structional services Quality: the point view of educational Administrators , faculties and medical students. Tehran university medical science journal, Vol 7 , No 5.
- Taheri , Sh .(2000). Total quality Management and ISO Stundards . Tehran : New sciences publication . (in persian)